



Sharp IT Services

Rundum-Support durch Complete IT Manager

SHARP
Be Original.

Ihre IT ist in guten Händen.

Sharp IT Services ist der Maintenance- und Support-Partner für Ihre komplette digitale Infrastruktur, von Server bis Software.

Zu unserer Philosophie bei Sharp gehört es, ganzheitliche, aufeinander abgestimmte Technologie-Lösungen und Beratung aus einer Hand zu bieten. Unternehmen jeder Gröszenordnung weltweit verlassen sich seit vielen Jahrzehnten auf unsere Erfahrung, durchdachten Produkte und engagierten Service in den Bereichen audiovisuelle Lösungen, Drucker und Multifunktionsgeräte, Notebooks sowie Kollaborations-Software und Dokumentenmanagement. So umständlich die Bezeichnungen, so einfach machen wir es unseren Kunden. Erfrischend kurz ist da der Begriff, den wir neu im Portfolio haben: IT.

2021 übernahm Sharp Europe die Schweizer ITpoint AG. Mit der Akquisition und der vorausgegangenen Übernahme des britischen IT-Service-Unternehmens Complete I.T. (CIT) sind wir nun in der Lage, den vollständigen IT-Support für Ihr Unternehmen anzubieten – ganz im Sinne unseres 360°-Ansatzes.

Vor diesem Hintergrund entstand eine eigene IT-Service-Einheit innerhalb der SHARP ELECTRONICS (SCHWEIZ) AG, die unter dem Namen Sharp IT Services landesweit in der Schweiz für Sie da ist.

Einleitung	2
Übersicht Leistungen	4–5
Helpdesk	6
Roadmap CIT Manager Account Manager	7
Complete IT Manager	8
Sharp IT Services	10–11
Kontakt	12



Wir fahren Ihre Zufriedenheit hoch

Was immer die Kernkompetenz Ihres Unternehmens ist, genau darauf sollten Ihre Mitarbeitenden sich konzentrieren können – während die IT-Infrastruktur den Menschen zuarbeitet und nicht selbst ständig Aufmerksamkeit erfordert. Das ist bei einer komplexen digitalen Infrastruktur zwar unvermeidlich, aber das bedeutet nicht, dass Sie dies mit Ihren eigenen Ressourcen abdecken müssen: Lassen Sie uns von Sharp IT Services dies für Sie übernehmen. Wir gehen hier genau nach jenem Erfolgsrezept vor, das wir stets anwenden, wenn wir Kunden zu Lösungen beraten. Wir lernen Ihr Business kennen, verstehen Ihre Arbeitsweise und Anforderungen, analysieren den Bedarf und entwickeln eine individuell zugeschnittene Lösung.

Unternehmen dabei zu unterstützen, durch den effizienten Einsatz von Technologie erfolgreich zu sein, ist unsere Stärke. Und Erfolg entsteht an erster Stelle durch Zufriedenheit und damit Motivation der Mitarbeitenden. Wer auf funktionierende Technologie zugreifen kann, arbeitet effizienter und produktiver.

Erfahren Sie auf den kommenden Seiten, wie die Sharp IT Services Ihrem Arbeitsalltag mehr Sicherheit geben können.

Kein Service-Gedanke, sondern eine Service-Welt.

Ein Rundum-Sorglos-Paket, das seine Bezeichnung verdient:
Wir bündeln alle Ihre IT-Angelegenheiten zentral bei uns.

Onsite Support

Der regelmässige Besuch eines engagierten Technical Consultants bei Ihnen vor Ort gehört zu unseren Leistungen. Die Besuche werden nach einem vereinbarten Zeitplan durchgeführt und können wie folgt genutzt werden:

- Zur Unterstützung einzelner Benutzer und zur Lösung aller offenen Fragen.
- Um Empfehlungen hinsichtlich zukünftiger Systemanforderungen und der Einführung neuer und geeigneter Technologien auszusprechen.
- Zur proaktiven Überwachung Ihrer Systemkomponenten, einschliesslich Server-, Netzwerk-, Antiviren-, Backup- und Firewall-Checks.
- Implementierung und Konfiguration neuer Hardware, Software und Lösungen nach Bedarf.

Auch ausserplanmässige Besuche bei technischen Störungen sind selbstverständlich möglich. Als Erstes wird der Helpdesk sich bemühen, das Problem aus der Ferne zu lösen, doch natürlich ist dies nicht immer zielführend. In einem solchen Fall wird spontan ein Termin vereinbart.

Microsoft Software Support

Unser Helpdesk kann Sie bei der Wartung und Nutzung aller wichtigen Microsoft-Anwendungen technisch beraten und anleiten. In der regelmässigen Helpdesk-Berichterstattung werden häufig auftretende Probleme aufgezeigt und eventueller Bedarf an Benutzerschulungen identifiziert.

Monitoring

Ein Monitoring Tool überwacht die Verfügbarkeit Ihrer Server und anderer wichtiger IT-Ressourcen. Des Weiteren stellt es Ihre Konformität in Bezug auf Softwarelizenzen, Patches, Upgrades usw. sicher. Dieses massgeschneiderte Sharp Produkt bietet marktführende Funktionen und ist das Schlüsselwerkzeug unseres Helpdesk-Teams um Probleme zu erkennen und zu lösen – oft passiert dies, bevor diese bei Ihnen überhaupt bemerkt werden.

Sicherheits-Updates

Wir verwalten alle Sicherheits-Updates im Rahmen unserer Supportprozesse. Server-Updates werden vom Technical Consultant vor Ort durchgeführt, und Desktop-PCs sowie Laptops werden aktualisiert. Dies kann so eingerichtet werden, dass es zu einem für Ihre Mitarbeitenden passenden Zeitpunkt automatisch ausgeführt wird.

Backup-Lösungen

Unser Backup-Service für Microsoft 365 umfasst eine vollwertige Cloud-to-Cloud Backup- und Recovery-Lösung mit Datenhaltung in Schweizer Hochsicherheits-Rechenzentren. Der Service schützt vor Datenverlust jeglicher Art und ermöglicht im Bedarfsfall eine einfache und schnelle Wiederherstellung aller gesicherten Daten in hoher Granularität und im nativen Microsoft-Format.

Sicheres Filesharing

Mit unserem Filesharing Service lassen sich Daten auf höchstem Sicherheits-Niveau online speichern, verteilen und empfangen. Die Daten sind dabei durchgängig verschlüsselt (Client, Transfer, Server) und werden in hochsicheren Schweizer Rechenzentren gespeichert. Dank intuitiver Bedienung ist unsere Lösung mit minimalem Schulungsaufwand, innerhalb kürzester Zeit in Ihrem Unternehmen etabliert.

Third Party Application / Systems Support (Best Effort)

Um es Ihnen noch einfacher zu machen, fungieren wir auf Wunsch auch als Schnittstelle zu Ihren Drittanbietern von z. B. Software. Wir verwalten die Verträge und übernehmen die Kommunikation, sodass Sie tatsächlich nur noch einen zentralen Ansprechpartner in allen IT-Fragen haben: den Sharp IT-Support.

Beschaffung

Für alles von Software über Server, bis hin zu Laptops, PCs und sonstiger technischer Arbeitsplatzausstattung können wir auf Wunsch die Beschaffung für Sie übernehmen. Hierbei beraten wir Sie natürlich zur besten Lösung für Ihr Unternehmen, damit nur Investitionen getätigt werden, die für Ihren individuellen Bedarf Sinn ergeben.

Reporting

Monatliche Berichte geben Auskunft über alle Helpdesk-Anrufe einschliesslich des Abschlusses der gemeldeten Probleme, darüber hinaus zur Server-Überwachung sowie Viren- und Spam-Abwehr. Im Rahmen von Meetings mit Ihrem Account Manager können diese Berichte gemeinsam evaluiert werden.

Helpdesk – mit Betonung auf Help.

Ihnen steht ein Team aus Spezialisten zur Verfügung, die nicht nur mit Ihrer IT sondern mit Ihrem gesamten Unternehmen vertraut sind.

Sie erhalten uneingeschränkten Zugang zu einem Helpdesk-Team, das sich all den IT-Problemen widmet, die im Arbeitsalltag auftreten können. Egal ob es einzelne PCs, Laptops oder die gesamte Infrastruktur betrifft, ob Ihnen die Internetverbindung, Viren, Spam oder andere Unannehmlichkeiten Kopfschmerzen bereiten: Die meisten Probleme lösen wir schnell und einfach per Fernzugriff.

Dabei arbeiten wir eng mit Ihren Mitarbeitenden zusammen und vermitteln Tipps und Lösungen in einer nicht-technischen Sprache, um sicherzustellen, dass sie für alle Benutzer zugänglich sind.

Um ein akutes Problem zu melden, rufen Sie uns einfach an, für weniger dringende Anfragen können Sie uns alternativ auch eine E-Mail senden. Ihr Anliegen wird sofort erfasst und im Zuge der Bearbeitung protokolliert. Jedem Anruf wird von uns eine Ticketnummer und je nach vereinbarter Dringlichkeit eine Prio-

ritäts-Kategorie sowie eine maximale Antwortzeit zugewiesen. Das Helpdesk-Team verwaltet Ihr Ticket von der Meldung bis zur Lösung und stellt dabei sicher, dass jedes Problem entsprechend den Auswirkungen auf Ihr Unternehmen behandelt wird.

Über den Fortschritt der Lösungsfindung halten wir Sie auf dem Laufenden, damit Ihre Mitarbeitenden die Aktionen verstehen und stets informiert bleiben, was passiert oder geplant ist.

Die Zukunft ist manageable.

Wir verwalten Ihre IT nicht einfach, sondern liefern aktive Unterstützung, um die Digitalisierung voranzutreiben und Ihr Business zukunftssicher zu machen.

Zusammen mit Ihrem Team verknüpfen wir unsere IT-Expertise mit dem Wissen über Ihre geschäftlichen Herausforderungen. Gleichzeitig testen wir kontinuierlich technische Lösungen und Innovationen, die Ihre Effektivität und Effizienz verbessern und Ihren Geschäftserfolg unterstützen.

IT-Roadmap

Die IT-Roadmap ist das zentrale Dokument, mit dem wir Ihre IT-Aktivitäten für die nächsten zwölf Monate planen und sicherstellen, dass Ihre Investition den maximalen Erfolg sichert. Optimal auf Ihr Unternehmen zugeschnitten beschreibt sie alle Schlüsselaktivitäten sowie wichtigen Verlängerungen wie z. B. Upgrades und unterstützt Sie bei der Budgetierung. Auf die IT-Roadmap haben Sie, Ihr CIT Manager und Ihr Account Manager Zugriff.

CIT Manager (Technical Consultant)

Als erster Ansprechpartner verfügt Ihr CIT Manager über ein tiefes Verständnis Ihres Geschäftes und übernimmt die volle Verantwortung für alle Ihre IT-Anforderungen. Er ist nicht nur für Sie da, wenn etwas schief geht, sondern arbeitet kontinuierlich an der

Entwicklung Ihrer IT-Systeme und stellt dabei sicher, dass wir den Service liefern, den Sie erwarten. Um stets zielgerichtete Empfehlungen für Sie zu haben, arbeitet Ihr CIT Manager eng mit Ihnen zusammen, regelmässig auch vor Ort.

Account Manager

Als Schnittstelle zwischen Sharp IT Services und Ihrem Unternehmen kümmert sich Ihr Account Manager um die gemeinsame Geschäftsbeziehung. Er überprüft regelmässig gemeinsam mit Ihnen, ob Ihr Unternehmen optimal aufgestellt ist, um Ihre Bedürfnisse zu erfüllen, oder ob es Verbesserungsbedarf gibt. Je nach Bedarf steht Ihr Account Manager telefonisch sowie für persönliche Besprechungen bereit.

Erfolg hat System.

Bei Sharp IT Services ist Ihre IT in sicheren Händen, denn Complete IT Manager (CITM) ist viel mehr als nur eine externe Dienstleistung.

Von der alltäglichen Problemlösung, über die Wartung Ihrer Systemlandschaft, bis hin zur Überwachung Ihrer Systeme und dem proaktiven Support vor Ort übernehmen wir die volle Verantwortung für Ihre IT. Unser proaktiver Ansatz stellt dabei sicher, dass wir Ihr Geschäft bis in die Tiefe verstehen und damit so gut für Ihre Systeme sorgen können, als wären es unsere eigenen.

Mit Complete IT Manager wird Sharp IT Services also zu einem integralen Bestandteil Ihres Unternehmens. Sie brauchen demnach kein Inhouse-IT-Team aufbauen, sondern können uns als solches betrachten – oder wir stehen Ihrem IT-Verantwortlichen als erweitertes Team zur Verfügung.

In jedem Fall erhalten Sie bei uns Rundum-Betreuung aus einer Hand. Wir übernehmen die Betriebsverantwortung für Ihre IT-Infrastruktur – ob es um Hardware, das Betriebssystem, Software, Server oder einfach anlassunabhängigen Support und Beratung geht: Die Steuerung Ihrer IT läuft zentral bei uns zusammen. Und genau so zentralisiert kommt die Lösung Ihres Anliegens wieder bei Ihnen an.

Kurz gesagt: Wir kümmern uns um Ihre IT, damit Sie sich ganz um Ihr Geschäft kümmern können.







Mit Sharp IT Services
ist Outsourcing alles
andere als out.

Alle guten Gründe gesammelt auf einen Blick.

Bei Sharp IT Services arbeiten wir nach einem bewährten Prozess, der eine reibungslose Einführung garantiert und Ihnen schnelle Unterstützung sichert. Unsere Dienste bieten nachweislich eine ganze Reihe von Vorteilen für Ihr Geschäft. Wie genau sich unsere Lösungen und unser Service auswirken, ermitteln wir mit jedem unserer Kunden individuell, doch einige Beispiele für unseren Nutzen haben wir hier zusammengefasst.

Sorgenfreiheit

Unsere erfahrenen IT-Support-Teams arbeiten mit bewährten Prozessen und können eine grosse Erfolgsbilanz bei renommierten Referenzkunden vorweisen. Mit erprobten Verfahrenswegen sorgen wir für eine reibungslose Zusammenarbeit mit Ihren Mitarbeitenden und schnelle, unkomplizierte Hilfe, wo immer Unterstützung gebraucht wird.

Sicherheit

Wir sorgen für eine kontinuierliche Überwachung Ihrer wichtigen Systeme und stellen damit sicher, dass sie dauerhaft verfügbar und leistungsfähig bleiben. Und das remote oder auch vor Ort, je nachdem was erforderlich ist. So ist sichergestellt, dass Ihre IT optimal funktioniert und die Unterstützung aufwands- und kosteneffizient ablaufen kann.

Vertrauen

Die Zusammenarbeit mit einem erfahrenen IT-Support stärkt das Vertrauen Ihrer Abteilungen in die IT. Unsere hochqualifizierten IT-Experten stehen für einen zugänglichen und partnerschaftlichen Service. Wir legen großen Wert darauf, enge Arbeitsbeziehungen zu allen Mitarbeitenden in Ihrem Unternehmen aufzubauen.

Voraussicht

Wir verstehen nicht nur die aktuellen Anforderungen Ihres Geschäfts, wir denken auch gemeinsam mit Ihnen voraus und können so IT-Lösungen anbieten, die optimal auf jetzige Bedürfnisse passen und auch für die Umsetzung zukünftiger Pläne skalierbar sind. Dabei sind wir in der Lage, Trends zu erkennen und potenziellen Problemen frühzeitig vorzubeugen.

Transparenz

Regelmässige Berichte fassen alle gemeldeten Probleme und deren Lösung übersichtlich für Sie zusammen.

100% Fokus

Wir übernehmen die Verantwortung für das tägliche Management Ihrer IT-Systeme und Infrastruktur, sodass Sie sich voll auf das Management Ihres Unternehmens konzentrieren können.

Verständnis

Wir sind ein Team von IT-Fachleuten, die Ihr Unternehmen sehr genau kennt und sich für IT-Lösungen einsetzt, die wirklich zu Ihnen passen und nachweislich Erfolg bringen. Nicht unwichtig: Dabei kommunizieren wir verständlich und auf Augenhöhe, anstatt in kryptischem IT-Jargon.

Wert

Sharp IT Services ist mehr als nur ein „Lieferant“. Wir verstehen uns als wichtigen Bestandteil Ihres Unternehmens und vertrauenswürdiger Geschäftspartner. Mit unserer einzigartigen Mischung aus Vor-Ort- und Offsite-Support stellen wir sicher, dass Ihre IT stets einen optimalen Wert für Ihr Unternehmen liefert.

Gelassenheit

Die kontinuierliche Überwachung Ihrer wichtigen Systeme bedeutet für Sie nicht nur Verfügbarkeit und kontinuierliche Leistung – sondern vor allem innere Ruhe. In Zahlen nicht messbar, doch von unschätzbarem Wert ist das beruhigende Gefühl, die richtige Entscheidung getroffen zu haben.

SHARP ELECTRONICS (SCHWEIZ) AG

Moosstrasse 2a, CH-8803 Rüschlikon

Tel.: +41 44 846 61 11

www.sharp.ch

Willkommen bei Sharp

Die SHARP ELECTRONICS (SCHWEIZ) AG, mit Hauptsitz in Rüschlikon bei Zürich, ist Teil der Sharp Europe und somit auch Teil der Sharp Corporation, einem globalen Technologieunternehmen, das weltweit mehr als 50.000 Mitarbeitende beschäftigt und Experte für Innovationen im Bereich Business-to-Business und Consumer ist.

Sharp bietet ein Portfolio, das von Desktop-Druckern über Multifunktionsdrucker, interaktive Monitore und Displays, bis hin zu Laptops sowie Kollaborationsplattformen und IT-Dienstleistungen reicht. Die optimal aufeinander abgestimmten Lösungen ermöglichen eine vernetzte Zusammenarbeit und helfen Organisationen, ihre Geschäftsprozesse effizienter zu gestalten. Zudem hat Sharp sein Angebot in der Schweiz um Luftreiniger erweitert.

Mit der vernetzten 360°-Komplettlösung „My integrated Office“ bietet Sharp außerdem intelligentes Informationsmanagement und ermöglicht ein optimales Zusammenspiel von Software und Hardware. Durch den modularen, skalierbaren Aufbau hilft das „My integrated Office“-Konzept Unternehmen dabei, die Digitalisierung schrittweise voranzutreiben.

Stand: 02/22 | Art. BRO IT Services

Alle Markennamen und Produktnamen können Marken oder eingetragene Marken ihrer jeweiligen Eigentümer sein. | Design und Entwurf sowie Technische Daten können ohne vorherige Ankündigung geändert werden.
© Sharp Corporation. Alle Marken sind E&OE anerkannt.

SHARP
Be Original.